

EVALUASI KINERJA PEGAWAI DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)

KECAMATAN PATUK KABUPATEN GUNUNGKIDUL



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

Oleh:

Meri Diah Puspitasari

NIM 19102040059

Pembimbing:

Munif Solihan, MPA

NIP. 19851209 201903 1 002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2023



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1428/Un.02/DD/PP.00.9/08/2023

Tugas Akhir dengan judul : EVALUASI KINERJA PEGAWAI DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KECAMATAN PATUK KABUPATEN GUNUNGKIDUL

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MERI DIAH PUSPITASARI
Nomor Induk Mahasiswa : 19102040059
Telah diujikan pada : Jumat, 18 Agustus 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Munif Solihan, MPA
SIGNED

Valid ID: 64c8047da9495



Penguji I

Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si
SIGNED

Valid ID: 64e7769e3dda4



Penguji II

Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 64e6e60be0949



Yogyakarta, 18 Agustus 2023

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 64e82e29126e9



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Alamat: Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. (0274) 552230,
Email. fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Meri Diah Puspitasari
NIM : 19102040059
Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama
(KUA) Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Starata satu Program Studi Manajemen Dakwah.

Dengan demikian kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb.


Yogyakarta, 14 Agustus 2023

Menyetujui,

Ketua Prodi MD


H. M. Toriq Nurmadiansyah, M.Si
NIP: 19690227 2000312 001

Dosen Pembimbing


Munif Solihan, MPA
NIP: 19851209 201903 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meri Diah Puspitasari
NIM : 19102040059
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **Evaluasi Kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kabupaten Gunungkidul** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah. Apabila terbukti pernyataan ini tidak banar, maka peneliti siap mempertanggungjawabkan sesuai dengan hukum yang berlaku.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 14 Agustus 2023

Yang menyatatakan,



Meri Diah Puspitasari
NIM. 19102040040

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Almamater Tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ۝

Artinya: Dan Katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”¹

(Q.S. At-Taubah : 105)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/9?from=105&to=129> diakses pada hari Sabtu, 15 Juli 2023, Pukul 19:20 WIB.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul”. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Strata S 1 pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang memberikan petunjuk kepada umat manusia, semoga kita mendapatkan syafa'atnya di akhirat kelak. Setelah melalui berbagai proses, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Peneliti menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan, dukungan, motivasi, dan do'a dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan rasa hormat peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., MA., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, beserta para jajaran Dekanat Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

3. H. Muhammad Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Early Maghfiroh Innayati, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada peneliti untuk melangkah maju dan lulus cepat dengan kualitas yang baik.
5. Munif Solihan, MPA., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran dari awal pengerjaan hingga skripsi ini selesai.
6. Dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu dan suri tauladan yang baik.
7. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Dakwah dan Komunikasi khususnya Staf Tata Usaha Program Studi Manajemen Dakwah yang memberikan kemudahan administrasi bagi peneliti.
8. Drs. H. Paryono, M.Si., selaku Kepala KUA Kecamatan Patuk, beserta seluruh pegawai KUA Kecamatan Patuk yang telah memberikan izin, ilmu, dan informasi kepada peneliti sebagai bahan penyelesaian skripsi ini.
9. Almarhumah Ani Rimbawati, selaku Mama tercinta yang terlebih dahulu dipanggil oleh Allah ketika peneliti semester 6, sebelum melihat peneliti lulus. Terima kasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, do'a, motivasi dan dukungan yang telah diberikan selama Mama hidup, sehingga peneliti akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga Mama bangga dengan perjuangan anak bungsunya ini dan bahagia disana.

10. Wargiyo selaku Abah tercinta, terima kasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, do'a, dan dukungan yang telah diberikan selama ini sehingga peneliti tetap kuat melanjutkan hidup dan bisa menyelesaikan skripsi ini.
11. Dede Nur Pratiwi dan Wahyudi Saputra selaku kakak tersayang, terima kasih atas kasih sayang, do'a, dan dukungan yang telah diberikan selama ini sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
12. Rum Widodo, Sardiyo, Cahya Arsyi Widyatami, Ilham Rizqy Sya'ban, beserta seluruh keluarga besar. Terima kasih atas dukungan dan do'a yang telah diberikan sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
13. Maya Latifah, Choirunisa Nur Fahmadin, Fiani Hawa Isnaini, Destiana Kusuma Anggraini, Elistia, dan Hikmatun Fadillah, selaku sahabat peneliti di bangku perkuliahan. Terima kasih atas dukungan, motivasi, dan do'a yang telah diberikan sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga kita bisa sukses bersama.
14. Destiana Waradianti, Irma Karismawati, dan Hana Alfia Salsabila selaku sahabat peneliti sejak SMA. Terimakasih atas dukungan, motivasi, dan do'a yang telah diberikan selama ini sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga kita bisa sukses bersama.
15. Teman-teman Manajemen Dakwah angkatan 2019 yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungannya sehingga peneliti tetap kuat dan semangat dalam menyelesaikan studi.
16. Choirani Nur Fadillah Suhardi, Amanda Putri Fadila, dan Lusi Nur Wijayanti selaku tetangga sekaligus sahabat peneliti. Terima kasih atas dukungan,

motivasi, dan do'a yang telah diberikan sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.

17. Seluruh pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang ikut berperan dan berpartisipasi, serta memberikan dukungan dan do'a atas penyelesaian skripsi ini.

Semoga kebaikan dan keikhlasan seluruh pihak yang telah disebutkan di atas mendapatkan balasan pahala yang berlimbah dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang membangun dari seluruh pihak agar skripsi ini dapat dipublikasikan dengan hasil yang maksimal. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan khazanah ilmu pengetahuan bagi penyusun maupun para pembaca

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 14 Agustus 2023

Peneliti



Meri Diah Puspitasari
NIM 19102040059

ABSTRAK

Meri Diah Puspitasari, 19102040059, Evaluasi Kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul, Skripsi. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Unuversitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023.

Latar belakang dari penelitian ini adalah pentingnya evaluasi kinerja pada suatu organisasi atau lembaga untuk mengetahui hasil kerja seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Begitu juga bagi pegawai di Kantor Urusan Agama sebagai penyedia layanan perlu dilakukan evaluasi kinerja demi tercapainya pelaksanaan kinerja yang baik. Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana evaluasi kinerja pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Patuk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana evaluasi kinerja pegawai di KUA Kecamatan Patuk.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara kepada Kepala KUA Kecamatan Patuk, Penghulu KUA Kecamatan Patuk, dan dua Penyuluh KUA Kecamatan Patuk. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis menurut Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik pengumpulan data.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa KUA Kecamatan Patuk telah melaksanakan beberapa jenis evaluasi kinerja pegawai yaitu evaluasi kinerja pengenalan, evaluasi kinerja tahunan, evaluasi kinerja khusus, tindakan koreksi, sesi umpan balik, dan laporan status. Adapun metode yang digunakan dalam evaluasi kinerja pegawai tersebut adalah atasan menilai bawahan, penilaian diri sendiri, penilaian luar, dan penilain multi sumber. Unsur-unsur yang dinilai dalam evaluasi kinerja pegawai ini yaitu prestasi, tanggung jawab, kedisiplinan, kreativitas, bekerja sama, dan kecakapan. Tujuan dari pelaksanaan evaluasi kinerja pegawai tersebut adalah untuk pengembangan, pemberian reward, motivasi, perencanaan sumber daya manusia, dan komunikasi. Sistem evaluasi kinerja pegawai yang digunakan berupa aplikasi berbasis website yang bernama g-kinerja.

Kata kunci: Evaluasi, kinerja pegawai, KUA Kecamatan Patuk

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kajian Pustaka.....	7
F. Kerangka Teori.....	10
G. Metode Penelitian.....	21
H. Sistematika Pembahasan	28
BAB II GAMBARAN UMUM	30
A. Sejarah Singkat Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk	30
B. Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk	32

C. Visi dan Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk.....	34
D. Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk	35
E. Nilai Budaya Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk	36
F. Maklumat Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk.....	36
G. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk	37
H. Tugas Pokok Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk	39
I. Jenis-jenis Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk	42
J. Sarana dan Prasarana Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk	43
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Manajemen Kinerja Pegawai KUA Kecamatan Patuk.....	45
B. Tujuan Evaluasi Kinerja Pegawai di KUA Kecamatan Patuk	49
C. Jenis Evaluasi Kinerja Pegawai di KUA Kecamatan Patuk.....	61
D. Metode Evaluasi Kinerja Pegawai di KUA Kecamatan Patuk	78
E. Unsur-Unsur Evaluasi Kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk.....	92
F. Sistem Evaluasi Kinerja di KUA Kecamatan Patuk	103
BAB IV PENUTUP	108
A. Kesimpulan.....	108
B. Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	114

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Nama Kepala KUA Kecamatan Patuk.....	31
Tabel 2.2 Masa Kerja Penyuluh Agama Honorer di KUA Kecamatan Patuk....	39
Tabel 2.3 Sarana dan Prasarana Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk	43
Tabel 3.1 Standar Pelayanan Publik KUA Kecamatan Patuk.....	47



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Sumber Data.....	27
Gambar 1.2 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	28
Gambar 2.1 Struktur Organisasi KUA Kecamatan Patuk.....	37
Gambar 2.2 Struktur Penyuluh Agama KUA Kecamatan Patuk	38
Gambar 3.1 Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat	87
Gambar 3.2 Tampilan Aplikasi G-Kinerja.....	105
Gambar 3.3 Tampilan Aplikasi G-Kinerja.....	106



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi atau perusahaan pada hakekatnya memerlukan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia atau pegawai merupakan komponen yang sangat penting karena digunakan untuk menggerakkan dan mengorganisir sumber daya lain. Setiap organisasi harus mampu memaksimalkan sumber daya manusia yang ada sehingga para pegawai akan memberikan kinerja secara optimal.

Salah satu proses manajemen sumber daya manusia adalah pengevaluasian kinerja pegawai, evaluasi kinerja merupakan sistem formal yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pegawai secara periodik yang telah ditentukan oleh organisasi.² Evaluasi kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk ketidakhadiran.³

Evaluasi kinerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan manajemen atau penilai untuk menilai kinerja karyawan dengan cara membandingkan kinerja atas kinerja dengan uraian atau deskripsi pekerjaan dalam suatu periode

² Surya Dharma, *Manajemen Kinerja*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 14.

³ Veithzal Rivai dkk, *Islamic Business and Economic Ethics*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 309.

tertentu biasanya setiap akhir tahun.⁴ Evaluasi atau penilaian kinerja merupakan suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang pegawai melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya atau tidak.⁵

Evaluasi kinerja pegawai merupakan kunci untuk mengembangkan mutu atau kualitas lembaga secara efektif dan efisien. Evaluasi kinerja pegawai merupakan suatu proses dimana lembaga melakukan penilaian terhadap hasil kerja para pegawai. Evaluasi kinerja ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh lembaga. Selain itu, tujuan evaluasi kinerja pegawai adalah untuk meningkatkan dan memperbaiki kinerja pegawai kedepannya.

Kantor Urusan Agama atau yang biasa disingkat KUA merupakan ujung tombak Kementerian Agama dalam melayani masyarakat dalam bidang keagamaan khususnya agama Islam. Dalam proses kegiatannya KUA melaksanakan sebagian tugas dari Kementerian Agama Indonesia di kabupaten dan kotamadya di bidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan.⁶ Kantor Urusan Agama Kecamatan sebagai unit teknis Kementerian Agama terdepan memiliki posisi dan kedudukan yang sangat penting dalam memberikan citra Kementerian Agama di mata masyarakat.

⁴ Siswanto B. Sastrodiwiryo, *Manajemen Tenaga Kerja*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), hlm. 231.

⁵ Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Penerbit Refika Aditama, 2005), hlm. 25.

⁶ Departemen Agama RI, *Tugas-tugas Pejabat Pencatatan Nikah, Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji*, (Jakarta: Departemen Agama RI, 2016), hlm. 23.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul memiliki tugas dan fungsi yang sangat luas, tidak hanya sekedar melakukan pengawasan dan pencatatan nikah atau rujuk saja, tetapi juga melakukan tugas-tugas lainnya seperti memberikan pelayanan bimbingan keluarga sakinah, pelayanan bimbingan kemasjidan, pelayanan bimbingan syari'ah, membina tentang zakat, wakaf, dan pembinaan calon jemaah haji.

Pada saat penilaian kualitas pelayanan publik bulan Desember tahun 2021, KUA Kecamatan Patuk mendapatkan masukan dari tim penilai agar melengkapi fasilitas layanan, serta menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan standar pelayanan kepada masyarakat karena tuntutan masyarakat semakin banyak.⁷ KUA Kecamatan Patuk juga melakukan studi banding ke KUA Kecamatan Paliyan Kabupaten Gunungkidul untuk melihat secara langsung pelayanan yang ada disana dan menerapkannya di KUA Kecamatan Patuk agar kinerja para pegawai lebih baik lagi kedepannya.⁸

Mengingat besarnya tugas dan fungsi serta tuntutan tersebut, maka KUA Kecamatan Patuk harus meningkatkan profesionalismenya dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya perhatian dalam evaluasi kinerja pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas dan pencapaian pelayanan kepada masyarakat. Evaluasi tersebut dilakukan untuk melihat

⁷ <https://gunungkidul.sorot.co/berita-100680-link.html> diakses pada hari Selasa, 24 Januari 2023, Pukul 15:40 WIB.

⁸ <https://www.kemenagkotajogja.org/ka-kua-dan-penghulu-se-kota-yogya-studi-banding-ke-kua-paliyan-gn-kidul/> diakses pada hari Selasa, 24 Januari 2023, Pukul 16:03 WIB.

sejauh mana peran para pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam lembaga.

Pada dasarnya semua organisasi memerlukan adanya proses evaluasi untuk mengetahui kekurangan mana yang harus diperbaiki dan prestasi apa saja yang harus dipertahankan dan ditingkatkan, terutama pada lembaga pemerintahan yang menjalankan fungsi pelayanan publik seperti Kantor Urusan Agama, karena dengan terlaksananya pelayanan atau kinerja pegawai secara prima dari lembaga pemerintahan maka fungsi pemerintahan sebagai pelayan masyarakat juga akan terpenuhi.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul melakukan evaluasi kinerja pegawai dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi kinerja pegawai bagi KUA Kecamatan Patuk merupakan suatu strategi atau proses dimana kegiatan, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, serta hasil kerja para pegawai dimonitor sehingga kinerja yang sesungguhnya dapat dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan. Evaluasi kinerja tersebut dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kinerja para pegawai mampu mencapai tujuan yang diinginkan.

Evaluasi kinerja pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk sudah dilaksanakan secara rutin. Pada awal tahun para pegawai akan membuat Sasaran Kinerja Pegawai (SKP), kemudian di akhir tahun akan dilaksanakan evaluasi kinerja oleh Kepala KUA Kecamatan Patuk. Evaluasi kinerja pegawai tersebut seharusnya menggunakan metode atasan menilai bawahan, namun

pada kenyataannya masih ada pegawai yang melakukan evaluasi kinerja menggunakan metode penilaian diri sendiri.⁹

Berdasarkan hasil observasi awal pra penelitian, pada pelaksanaan kinerja ada beberapa pegawai yang harus melaksanakan tugas yang bukan merupakan tanggung jawabnya sesuai dengan tugas pokok dan sasaran kinerja pegawai yang telah dibuat. Hal tersebut dikarenakan kurangnya kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang ada di sana. Selain itu, masih ada juga pegawai yang kurang disiplin terhadap waktu sehingga membuat kinerjanya kurang maksimal.¹⁰ Oleh karena itu, evaluasi kinerja pegawai di KUA Kecamatan Patuk sangat penting dilakukan untuk perbaikan kinerja pegawai kedepannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan mengetahui lebih jauh tentang bagaimana evaluasi kinerja pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul dan mengangkat judul penelitian “Evaluasi Kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana evaluasi kinerja pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul?

⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Asmoro, S.H., selaku Penghulu KUA Kecamatan Patuk, pada Tanggal 25 Januari 2023, Pukul 10:25 WIB di KUA Kecamatan Patuk.

¹⁰ Hasil observasi awal pra penelitian, pada Tanggal 16 Desember 2022, di KUA Kecamatan Patuk.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui evaluasi kinerja pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang evaluasi kinerja pegawai.
 - b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan dan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya dengan tema yang sama.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen Dakwah di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
 - b. Bagi lembaga

Sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja para pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul.
 - c. Bagi program studi Manajemen Dakwah

Untuk menambah koleksi dan dapat dijadikan rujukan atau referensi bagi peneliti berikutnya yang berkaitan dengan evaluasi kinerja.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka berguna sebagai bahan acuan yang relevan dengan penelitian terdahulu untuk menghindari adanya plagiasi atau dianggap menjiplak karya orang lain. Adapun referensi penelitian terdahulu untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Skripsi oleh Neli Haryani dengan judul *Proses Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ilir Talo Kabupaten Seluma tahun 2021*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa evaluasi adalah salah satu faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan kinerja seorang pegawai. Peran dari manajemen evaluasi itu sendiri sangat berdampak untuk perbaikan kinerja pegawai terutama pegawai yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Talo.¹¹ Adapun persamaan dengan penelitian yang penulis teliti adalah sama-sama meneliti tentang evaluasi kinerja pegawai di Kantor Urusan Agama, sedangkan perbedaannya terletak pada subjek dan objek penelitian.
2. Skripsi oleh Muhammad Ikhwan Badri dengan judul *Evaluasi Kinerja Pegawai untuk Mewujudkan Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance di Kantor Kelurahan Pa'bundukang Kecamatan Plongbangkeng Selatan Kabupaten Talakar tahun 2021*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Hasil

¹¹ Neli Haryani, "Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ilir Talo Kabupaten Seluma", *Skripsi*, (Bengkulu: Fakultas Ushuludin dan Dakwah, 2021), hlm. 62.

dari penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai melakukan pelayanan dengan sikap yang baik, serta mengutamakan kehati-hatian dalam memberikan arahan kepada masyarakat terkait urusan pemberkasan. Tentunya pihak kelurahan akan terus berbenah agar kesalahan yang terjadi tidak terulang kembali, serta meningkatkan kualitas pelayanan demi mewujudkan good governance.¹² Adapun persamaan dengan penelitian yang penulis teliti adalah sama-sama menggunakan jenis metode penelitian kualitatif deskriptif, sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian.

3. Sripsi oleh Afriana Vitortika dengan judul *Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir* tahun 2021. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian ini adalah evaluasi kinerja pegawai di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir dikatakan cukup baik. Namun, perlu dipertimbangkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai harus menyelesaikan hasil pelayanan sesuai waktu yang ditentukan, pegawai harus berlaku adil, tidak adanya diskriminasi, pegawai juga harus responsive dan ramah kepada masyarakat. Adapun faktor penghambat yakni masih kurangnya sarana dan prasarana yang

¹² Muhammad Ikhwan Badri, "Evaluasi Kinerja Pegawai untuk Mewujudkan Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance di Kantor Kelurahan Pa'bundukang Kecamatan Plongbangkeng Selatan Kabupaten Talakar", *Skripsi*, (Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2021), hlm. 49.

ada.¹³ Adapun persamaan dengan penelitian yang penulis teliti adalah sama-sama meneliti tentang evaluasi kinerja pegawai, sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian.

4. Skripsi oleh Akmal Muhaemin dengan judul *Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Umrah pada PT Fauzi Mulia Bersama Jakarta Barat* tahun 2023. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah PT Fauzi Mulis Bersama Jakarta Barat telah menerapkan sistem evaluasi kinerja karyawan dengan baik dan efektif. Evaluasi yang dilakukan menggunakan metode *written essays*, *behaviorally anchored rating*, dan *individual ranking*.¹⁴ Adapun persamaan dengan penelitian yang penulis teliti adalah sama-sama menggunakan jenis metode penelitian kualitatif deskriptif, sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian.

Berdasarkan beberapa kajian pustaka diatas, perbedaan pada penelitian ini terletak pada objek penelitian dan subjek penelitian. Dengan demikian, penelitian yang berjudul “Evaluasi Kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Patuk” ini merupakan penelitian yang berbeda dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

¹³ Afriana Vitortika, “Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir”, *Skripsi*, (Pekanbaru: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2021), hlm. 91.

¹⁴ Akmal Muhaemin, “Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Umrah pada PT Fauzi Mulia Bersama Jakarta Barat”, *Skripsi*, (Jakarta: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2023), hlm. 96.

F. Kerangka Teori

1. Tinjauan Tentang Evaluasi Kinerja

a. Pengertian evaluasi kinerja

Pada dasarnya evaluasi kinerja merupakan bagian penting dari fungsi manajemen yaitu evaluasi dan pengawasan. Evaluasi kinerja merupakan proses penilaian pelaksanaan tugas atau tanggung jawab seseorang secara periodik sesuai dengan ketentuan organisasi. Evaluasi kinerja dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kinerja seorang pegawai. Evaluasi kinerja juga dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan sesuai dengan harapan organisasi.

Menurut Siswanto B. Sastrohadiwiryo, evaluasi kinerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan manajemen atau penilai untuk menilai kinerja karyawan dengan cara membandingkan kinerja atas kinerja dengan uraian atau deskripsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu biasanya setiap akhir tahun.¹⁵ Sedangkan menurut Anwar Prabu, evaluasi atau penilaian kinerja merupakan suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang pegawai melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya atau tidak.¹⁶

¹⁵ Siswanto B. Sastrodiwiryo, *Manajemen Tenaga Kerja*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), hlm. 231.

¹⁶ Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Penerbit Refika Aditama, 2005), hlm. 25.

Hadari Nawawi mengatakan bahwa evaluasi kinerja adalah kegiatan mengukur atau menilai pelaksanaan pekerjaan yang hasilnya dijadikan umpan balik (*feedback*) untuk membuat keputusan mengenai keberhasilan atau kegagalan seorang pekerja dalam melaksanakan tugas pokoknya. Keputusan tersebut tidak sekedar berpengaruh, tetapi juga menentukan masa depannya dalam bekerja, yang akan menjadi baik dan menyenangkan jika hasil evaluasi kinerjanya dinilai berhasil, atau sebaliknya akan menjadi buruk apabila dinilai gagal, yang tidak mustahil akan memperoleh sanksi atau hukuman, bahkan mungkin akan mengalami pemutusan hubungan kerja.¹⁷

Berdasarkan beberapa definisi para ahli yang telah diuraikan di atas, maka evaluasi kinerja merupakan suatu kegiatan penilaian terhadap kinerja pegawai dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pegawai, serta memperbaiki dan meningkatkan kinerja pegawai sehingga mampu mengoptimalkan pencapaian tujuan organisasi.

b. Tujuan evaluasi kinerja

Evaluasi atau penilaian kinerja penting untuk dilakukan karena memiliki berbagai tujuan guna kemajuan suatu organisasi atau

¹⁷ Hadari Nawawi, *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017), hlm. 74.

perusahaan. Menurut Ivan Cevih sebagaimana dikutip Surya Darma, evaluasi kinerja mempunyai beberapa tujuan yaitu:¹⁸

1) Pengembangan

Evaluasi kinerja dapat digunakan untuk menentukan pegawai yang perlu di *training* dan membantu evaluasi hasil *training*. Selain itu juga dapat membantu pelaksanaan *conseling* antara atasan dan bawahan, sehingga dapat dicapai usaha-usaha pemecahan masalah yang dihadapi pegawai.

2) Pemberian *reward*

Evaluasi kinerja dapat digunakan untuk proses penentuan kenaikan gaji, insentif, dan promosi. Beberapa organisasi juga menggunakannya untuk pemberhentian pegawai.

3) Motivasi

Evaluasi kinerja dapat digunakan untuk memotivasi pegawai, mengembangkan inisiatif, dan rasa percaya diri dalam bekerja.

4) Perencanaan sumber daya manusia

Evaluasi kinerja dapat bermanfaat bagi pengembangan keahlian dan keterampilan, serta perencanaan sumber daya manusia atau pegawai.

¹⁸ Surya Dharma, *Manajemen Kinerja: Falsafah Teori dan Penerapannya*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hlm. 14.

5) Kompensasi

Evaluasi kinerja dapat memberikan informasi yang akan digunakan untuk menentukan apa yang harus diberikan kepada pegawai yang berkinerja tinggi atau rendah dan bagaimana prinsip pemberian kompensasi yang adil.

6) Komunikasi

Evaluasi kinerja merupakan dasar untuk komunikasi yang berkelanjutan antara atasan dan bawahan menyangkut kinerja pegawai.

c. Jenis-jenis evaluasi kinerja

Ada berbagai jenis evaluasi atau penilaian kinerja, oleh karena itu jenis evaluasi kinerja harus sesuai dengan kebutuhan organisasi atau perusahaan. Berikut ini adalah jenis-jenis evaluasi kinerja menurut Paul J. Jerome yaitu:¹⁹

1) Evaluasi kinerja pengenalan

Evaluasi kinerja pengenalan sering dilakukan antara satu sampai dengan enam bulan sejak tanggal pengangkatan karyawan untuk menentukan apakah karyawan tersebut cocok dengan pekerjaannya atau tidak.

¹⁹ Paul J. Jerome, *Mengevaluasi Kinerja Karyawan*, (Jakarta: Penerbit PPM, 2001), hlm. 10.

2) Evaluasi kinerja tahunan

Evaluasi kinerja tahunan adalah evaluasi pekerjaan yang hampir diperoleh oleh semua orang yang bekerja di organisasi. Dokumentasi formal tahunan sangat mempengaruhi keputusan kepersonaliaan dan akan berakhir menjadi berkas kinerja karyawan

3) Evaluasi kinerja khusus

Evaluasi kinerja khusus sama dengan evaluasi kinerja tahunan, perbedaannya adalah evaluasi ini dilakukan sesuai kebutuhan atas permintaan ketua atau anggota tim. Biasanya evaluasi ini digunakan untuk mendukung perubahan status karyawan, seperti untuk meninjau peran karyawan, perubahan supervisor atau pengarahannya, penyesuaian gaji, promosi, dan sebagainya.

4) Tindakan koreksi

Tindakan koreksi sering disebut sebagai peringatan, evaluasi ini merupakan bentuk disiplin progresif. Tindakan koreksi harus seragam dan progresif agar karyawan tahu apa yang diharapkan darinya. Jenis evaluasi kinerja ini sangat tepat diterapkan apabila semua tindakan untuk membantu karyawan memenuhi sasaran dan harapan organisasi atau perusahaan telah gagal.

5) Sesi umpan balik

Sesi umpan balik merupakan evaluasi kinerja di tempat kerja yang bersifat informal, dilakukan selama proses pembinaan (*choaching*) sehari-hari antara ketua dengan anggota tim. Catatan yang diperoleh selama sesi ini sering dimasukkan dalam berkas karyawan, yang terus dipelihara oleh ketua tim. Catatan ini dapat dimanfaatkan untuk mempersiapkan penilaian karya tahunan, laporan perkembangan, dan sebagainya.

6) Laporan status

Laporan status adalah laporan periodik (mingguan, bulanan, tahunan) yang biasanya disampaikan kepada manajemen untuk mendokumentasikan kinerja penting yang menonjol dari individu dan tim atau kelompok.

d. Metode evaluasi kinerja

Untuk melakukan kegiatan evaluasi atau penilaian kinerja tentunya dibutuhkan metode atau cara yang memiliki tingkat analisa yang bagus. Berikut ini adalah metode evaluasi kinerja menurut Hadari Nawawi yaitu:²⁰

1) *Supervisor* atau manajer menilai karyawan

Cara ini merupakan yang paling banyak digunakan, metode ini bermakna evaluasi kinerja dilakukan oleh atasan

²⁰ Hadari Nawawi, *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017), hlm. 104.

terhadap bawahan. Evaluasi ini merupakan cara tradisional karena *supervisor* atau manajer unit kerja diasumsikan sebagai pihak yang paling mengetahui pelaksanaan kerja karyawan di unit kerjanya. Oleh karena itu, *supervisor* atau manajer sebagai penilai harus menguasai deskripsi pekerjaan dan standar pekerjaan semua karyawan di lingkungan kerjanya, yang harus digunakan sebagai tolok ukur dalam melaksanakan evaluasi kinerja secara realistis dan *fair* (jujur dan objektif).

2) Karyawan menilai *supervisor* atau manajer

Evaluasi kinerja ini merupakan terobosan baru, untuk mengetahui kinerja seorang manajer atau *supervisor*, penilaian dapat dilakukan oleh karyawan sebagai bawahannya, untuk mengungkapkan kemampuannya dalam memimpin, mengarahkan, dan memberdayakan, termasuk dalam membantu pengembangan karir karyawan di lingkungannya.

3) Penilaian tim atau rekan

Evaluasi kinerja seorang karyawan dapat dilakukan oleh rekan sekerja di dalam satu unit kerja sebagai tim permanen atau di dalam tim temporer. Penilaian ini dapat dilakukan dengan cara karyawan yang satu mengamati kinerja karyawan yang lain secara langsung dan berkesinambungan. Biasanya penilaian ini dilakukan karena *supervisor* atau manajer tidak mempunyai waktu yang cukup untuk melakukan evaluasi kinerja.

4) Penilaian diri sendiri

Penilaian diri sendiri digunakan khusus sebagai alat untuk mengidentifikasi dan memprediksi kemampuan potensial yang dimiliki karyawan yang dinilai. Selain itu juga dapat digunakan untuk mengetahui kekurangan atau kelemahan dan kelebihan diri sendiri dalam bekerja untuk pengembangan diri di masa depan.

5) Penilaian luar

Evaluasi kinerja ini dilakukan oleh pihak luar organisasi atau perusahaan, dengan membentuk tim ahli, antara lain dari universitas yang diminta untuk mereview kinerja unit kerja atau organisasi. Di samping itu juga dapat dilakukan dalam bentuk menghimpun pendapat, saran, kritik dari konsumen mengenai pelaksanaan pekerjaan.

6) Penilaian multi sumber

Penilaian ini mengikutsertakan penilai internal dan eksternal dengan maksud untuk meningkatkan keadilan, keakuratan, rasa bertanggung jawab, dan memotivasi guna meningkatkan kinerja. Dengan mengkombinasikan penilaian dari atasan, bawahan, rekan kerja dan penilaian diri hasilnya akan lebih objektif dan dapat dipercaya.

e. Unsur-unsur evaluasi kinerja

Terdapat beberapa unsur-unsur kinerja dalam sebuah organisasi. Pada umumnya unsur-unsur yang perlu diadakan dalam

proses evaluasi atau penilaian kinerja menurut Malayu Hasibuan yaitu:²¹

1) Prestasi

Penilaian hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan oleh pegawai.

2) Tanggung jawab

Penilaian kesediaan karyawan dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaannya, pekerjaan dan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang digunakan, serta perilaku pekerjaannya.

3) Kedisiplinan

Penilaian disiplin dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melakukan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya.

4) Kreativitas

Penilaian kemampuan pegawai dalam mengembangkan kreativitas untuk menyelesaikan pekerjaannya sehingga dapat bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.

5) Bekerja sama

Penilaian kesediaan pegawai berpartisipasi dan bekerja sama dengan pegawai lain secara vertikal maupun horizontal,

²¹ Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Bumi Perkasa, 2002), hlm. 59.

baik di dalam maupun di luar, sehingga hasil pekerjaannya lebih baik.

6) Kecakapan

Penilaian dalam menyatukan dan melaraskan bermacam-macam elemen yang terlibat dalam menyusun kebijaksanaan dan dalam situasi manajemen.

f. Sistem evaluasi kinerja

Sistem evaluasi kinerja merupakan satu kesatuan atau keseluruhan proses yang terdiri dari beberapa unsur untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan pekerjaan oleh seorang pegawai, tim atau kelompok kerja, maupun unit kerja dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan yang telah ditetapkan.²² Evaluasi kinerja sebagai sebuah sistem terdiri dari beberapa elemen atau unsur yang saling berhubungan, sehingga dalam implementasinya harus dilakukan sebagai langkah-langkah atau kegiatan-kegiatan yang saling berkesinambungan.

Pelaksanaan evaluasi kinerja yang efektif dan efisien harus dilaksanakan sebagai sebuah sistem. Oleh karena itu, diperlukan sistem evaluasi kinerja yang baik agar berfungsi secara maksimal dalam membina pegawai yang kinerjanya tinggi dalam mencapai tujuan organisasi.²³ Namun seberapa jauh sistem tersebut berjalan

²² *Ibid.*, hlm. 69.

²³ Husein Umar, *Evaluasi Kinerja Perusahaan*, (Jakarta: Gramedia, 2005), hlm. 44.

tergantung pada seberapa baik seseorang bekerja sama ketika memutuskan apa yang harus dievaluasi, kapan harus melakukan evaluasi atau penilaian, dan siapa yang harus mengevaluasi kinerja pegawai tersebut.

2. Tinjauan Tentang Pegawai

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pegawai merupakan orang yang bekerja pada suatu lembaga, baik kantor maupun perusahaan dengan mendapatkan gaji atau upah. Sedangkan menurut Robbins, pegawai adalah seorang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja.²⁴

Menurut A.W. Widjaja, pegawai merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). Selain itu, A.W. Widjaja juga berpendapat bahwa pegawai merupakan orang-orang yang dipekerjakan dalam suatu lembaga tertentu, baik lembaga pemerintah maupun badan-badan usaha.²⁵

Menurut Musanef, pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari

²⁴ Robbins, S. P., *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: PT. Indeks, 2006), hlm. 10.

²⁵ A.W. Widjaja, *Administrasi Kepegawaian*, (Jakarta: Rajawali, 2006), hlm. 113.

pemerintah atau badan swasta. Selanjutnya, Musanef juga menjelaskan bahwa pegawai adalah mereka yang langsung digerakkan oleh manajer untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.²⁶

Berdasarkan beberapa definisi para ahli yang telah diuraikan di atas, maka pegawai merupakan seseorang yang bekerja di sebuah lembaga untuk membantu pencapaian tujuan lembaga tersebut, dan mendapatkan imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang terencana, terstruktur, sistematis, dan memiliki tujuan tertentu baik praktis maupun teoritis.²⁷ Adapun metode penelitian dalam penelitian ini yaitu:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu kegiatan penelitian yang dilakukan di lingkungan tertentu yang dalam hal ini akan dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul. Hal tersebut bertujuan untuk memperoleh informasi dan data yang akurat terhadap fenomena tertentu yang dalam hal

²⁶ Rosdakarya Musanef, *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, (Jakarta: Gunung Agung, 2007), hlm. 5.

²⁷ J. R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2010), hlm. 5.

ini adalah sistem evaluasi kinerja pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Moleong, pendekatan deskriptif kualitatif yaitu pendekatan penelitian dimana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar, dan bukan angka.²⁸ Adapun penelitian ini menggambarkan dan menjelaskan tentang evaluasi kinerja pegawai yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul.

3. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek penelitian

Subjek dalam penelitian ini yaitu Kepala KUA Kecamatan Patuk, Penghulu KUA Kecamatan Patuk, dan Penyuluh Agama KUA Kecamatan Patuk.

b. Objek penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah seluruh aktivitas atau kegiatan yang berkaitan dengan evaluasi kinerja pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul.

²⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 4.

4. Sumber Data

Menurut Lofland sebagaimana dikutip oleh Lexy J. Moleong mengemukakan bahwa sumber data dalam penelitian kualitatif yaitu berupa kata-kata dan tindakan serta tambahan seperti dokumen dan lain-lain.²⁹ Adapun sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu:

a. Sumber data primer

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui metode wawancara yang dilakukan kepada subjek penelitian yaitu Kepala KUA Kecamatan Patuk, Penghulu KUA Kecamatan Patuk, dan Penyuluh KUA Kecamatan Patuk.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui dokumentasi yang didapat dari bacaan, literatur, dan dokumen-dokumen dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul.

5. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menitik beratkan pada studi lapangan, maka peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Wawancara

Dalam penelitian ini wawancara bersifat semi terstruktur, yaitu metode pewawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan telah menyiapkan topik dan daftar pertanyaan sebelum aktivitas wawancara

²⁹ *Ibid.*, hlm. 157.

dilaksanakan. Panduan wawancara yang telah disiapkan masih bisa mengalami pengembangan seiring dengan berjalannya proses wawancara. Wawancara tersebut mengenai tentang bagaimana evaluasi kinerja pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul.

Wawancara dilakukan dengan alat bantu panduan wawancara (*interview guide*) dan *handphone* untuk merekam proses wawancara agar tidak terjadi kesalahan informasi atau data. Pihak yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah Kepala KUA Kecamatan Patuk, Penghulu KUA Kecamatan Patuk, dan Penyuluh Agama KUA Kecamatan Patuk.

b. Observasi

Observasi pada penelitian ini bersifat non partisipan, dimana peneliti datang di tempat kegiatan yang akan diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.³⁰ Melalui observasi, peneliti akan belajar mengenai aktivitas, perilaku, dan makna dari hal tersebut.

Cara kerja metode ini adalah peneliti datang dan mengamati langsung objek penelitian atau lembaga yang akan diteliti untuk mendapatkan data yang sesuai dengan fokus penelitian ini, yaitu mengenai evaluasi kinerja pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul. Adapun data yang diinginkan berupa situasi atau kondisi tempat penelitian yakni KUA

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 108.

Kecamatan Patuk, perilaku pegawai, dan segala aktivitas yang berhubungan dengan evaluasi kinerja pegawai.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data-data terdahulu, baik berupa tulisan maupun gambar yang berkaitan dengan evaluasi kinerja pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul. Adapun data yang diambil adalah yang berbentuk tulisan seperti peraturan pegawai di KUA Kecamatan Patuk, serta data yang berbentuk gambar seperti foto, dan lain-lain.

6. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman yang dikutip dalam buku Sugiyono, ada empat aktivitas dalam analisis data yaitu:³¹

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, interaksi langsung dengan sumber data melalui observasi, serta dokumentasi untuk memperkuat data-data yang lain. Pada tahap pengumpulan data ini akan dilakukan selama sehari-hari agar peneliti mendapatkan informasi dan data yang banyak dan bervariasi.

b. Reduksi data

Reduksi data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara merangkum, memilah dan memilih, serta menyeleksi data yang

³¹ *Ibid.*, hlm. 133.

berkaitan dengan evaluasi kinerja pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk Kabupaten Gunungkidul sebagai objek penelitian. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas.

c. Penyajian data

Penyajian data dalam penelitian ini bersifat naratif atau berbentuk uraian yang didukung dengan beberapa bagan atau tabel untuk menjelaskan hasil penelitian.

d. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini berdasarkan data-data yang telah diperoleh selama penelitian dan telah dianalisa serta diverifikasi dengan uji kredibilitas data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik pengumpulan data.

7. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji kredibilitas. Uji kredibilitas bertujuan untuk menilai keabsahan data dari temuan penelitian, serta untuk menunjukkan adanya kepercayaan terhadap hasil penelitian. Kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, dan *member check*.³²

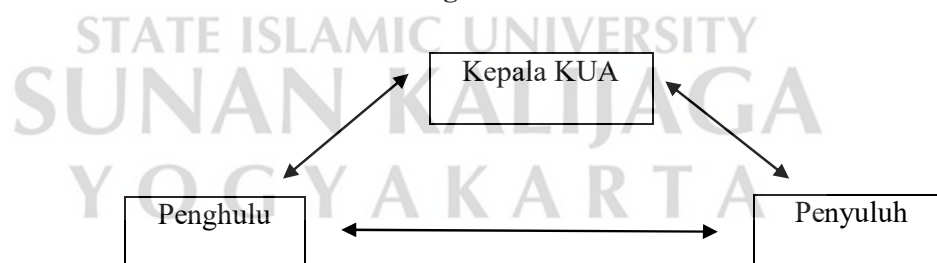
³² *Ibid.*, hlm. 270.

Adapun pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi untuk menguji keabsahan data yang telah diperoleh. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan hal lain diluar data itu.³³ Adapun triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik pengumpulan data. Berikut ini adalah penjelasan dari kedua triangulasi tersebut:

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dalam penelitian ini dilakukan untuk mengecek kebenaran data yang diperoleh, dengan cara memberikan pertanyaan yang sama kepada responden yang berbeda. Kemudian data yang telah diperoleh akan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan yang selanjutnya akan dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan beberapa sumber tersebut. Adapun triangulasi sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:³⁴

Gambar 1.1
Triangulasi Sumber Data



Sumber: Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.

³³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 330.

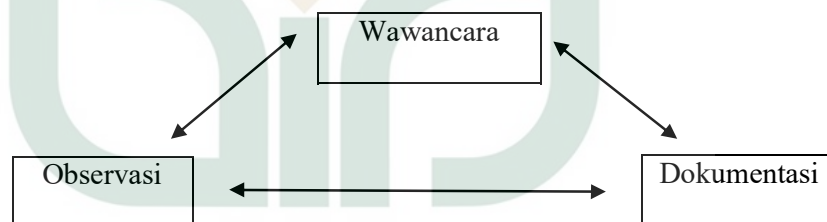
³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 42.

b. Triangulasi teknik pengumpulan data

Triangulasi teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk mengecek kebenaran data yang diperoleh, dengan cara membandingkan data yang telah diperoleh dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Namun, jika dalam tahap ini diperoleh data yang berbeda maka peneliti akan melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar.

Adapun triangulasi teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:³⁵

Gambar 1.2
Triangulasi Teknik Pengumpulan Data



Sumber: Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.

H. Sistematika Pembahasan

Pembahasan dari hasil penelitian ini akan disusun sesuai dengan kebutuhan penelitian yakni terdiri dari empat bab yang saling berkaitan antara satu bab dengan bab yang lainnya. Adapun rancangan sistematika pembahasan dalam penelitian ini yaitu:

³⁵ *Ibid.*, hlm. 45.

BAB I: Pendahuluan, yaitu hal yang akan dijadikan dasar dalam penyusunan skripsi ini. Pendahuluan dalam bab ini meliputi judul, latar belakang masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan. Bab ini bertujuan untuk memberikan penjelasan kepada pembaca mengenai alasan penelitian ini dilakukan, dan rangkain rencana penelitian yang akan dilaksanakan.

BAB II: Gambaran umum, yaitu menguraikan hasil penelitian yang berisi tentang gambaran umum Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk. Adapun isi dalam bab ini meliputi sejarah, visi dan misi, tugas dan fungsi, struktur organisasi, keadaan, letak, dan beberapa keterangan tambahan lainnya yang diperlukan untuk mengenal tempat yang akan dijadikan sebagai objek penelitian.

BAB III: Pembahasan, yaitu memuat penjelasan secara rinci mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yakni mengenai evaluasi kinerja pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk.

BAB IV: Penutup, yaitu berisi kesimpulan secara singkat mengenai jawaban dari permasalahan penelitian yang diperoleh berdasarkan konsep-konsep teoritis dan berdasarkan pada hasil yang telah diperoleh dari lapangan, serta saran-saran sebagai bahan pertimbangan dan perbaikan untuk lembaga atau organisasi yang diteliti.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa manajemen kinerja pegawai KUA Kecamatan Patuk sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai, dan juga Sasaran Kinerja Pegawai (SKP). Namun, dalam pelaksanaan kerjanya para pegawai saling membantu satu sama lain. Hal tersebut terjadi karena kurangnya kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang ada di KUA Kecamatan Patuk.

Untuk evaluasi kinerja pegawai, KUA Kecamatan Patuk telah melaksanakan beberapa jenis evaluasi yaitu pertama, evaluasi kinerja pengenalan berupa Latihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (LATSAR CPNS) yang dilaksanakan pada masa percobaan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Kedua, evaluasi kinerja tahunan yang dimulai dengan perencanaan yaitu membuat Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) pada awal tahun, dan penilaian kinerja pegawai pada akhir tahun oleh Kepala KUA Kecamatan Patuk.

Ketiga, evaluasi kinerja khusus yang bertujuan untuk memberikan penghargaan (*reward*) dan sanksi atau hukuman (*punishment*). Keempat, tindakan koreksi berupa teguran baik secara lisan maupun tertulis dari atasan, dan pelaporan kepada Kementrian Agama Kabupaten Gunungkidul yang bertujuan untuk perbaikan ketika ada ketidak sesuaian dalam kinerja pegawai dan untuk penerapan disiplin kepada pegawai.

Kelima, sesi umpan balik berupa pembinaan yang dilaksanakan setiap hari Senin, dan ketika ada hal yang akan dibahas bersama. Namun, pada pelaksanaannya masih terdapat masalah yaitu masih ada pegawai yang terkadang datang terlambat sehingga tidak mengikuti pembinaan. Keenam, laporan status berupa laporan periodik yaitu harian, bulanan, dan tahunan yang bertujuan agar atasan dapat memastikan kinerja pegawai berjalan dengan lancar atau terdapat kendala. Namun, pada pelaksanaannya terdapat masalah yaitu masih ada pegawai yang kurang disiplin dalam pengisian laporan tersebut.

Adapun metode yang digunakan dalam evaluasi kinerja pegawai tersebut adalah atasan menilai bawahan, penilaian diri sendiri, penilaian luar berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang akan diisi oleh pengguna layanan KUA Kecamatan Patuk, penilaian dari Inspektorat Jenderal (Irjen) Kementerian Agama dan penilaian dari Bimbingan Masyarakat Islam (Bimas Islam), serta penilaian multi sumber yang melibatkan pihak internal dan eksternal. Unsur-unsur yang dinilai dalam evaluasi kinerja pegawai di KUA Kecamatan Patuk yaitu prestasi, tanggung jawab, kedisiplinan, kreativitas, bekerja sama, dan kecakapan.

Tujuan dari pelaksanaan evaluasi kinerja pegawai di KUA Kecamatan Patuk adalah untuk pengembangan, pemberian *reward*, motivasi, perencanaan sumber daya manusia, dan komunikasi. Adapun sistem evaluasi kinerja pegawai yang digunakan berupa aplikasi berbasis website yang bernama g-kinerja.

Aplikasi g-kinerja ini dikembangkan untuk memudahkan pegawai dalam menginput kegiatan atau pekerjaan dan membuat laporan hasil kinerja.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian dan menemukan kesimpulan, selanjutnya peneliti akan memberikan saran untuk bahan perbaikan bagi lembaga dan peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Urusan Agama Kecamatan Patuk
 - a. Pegawai KUA Kecamatan Patuk harus lebih disiplin, baik dari segi waktu maupun pengisian dan pengumpulan laporan evaluasi kinerja pegawai.
 - b. Mengadakan pelatihan teknologi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi pihak-pihak lain yang tertarik untuk meneli topik yang sama secara lebih mendalam, maka peneliti menyarankan untuk:

- a. Melakukan penelitian dengan metode penelitian yang berbeda, seperti metode kuantitatif yaitu dengan melalui pengisian lembar kuesioner.
- b. Memperbanyak informan dalam mengumpulkan data-data, sehingga hasil dari penelitian yang dilakukan akan lebih rinci, valid, dan akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Almuttaqin, Givo, “Sistem Informasi Pendaftaran Pernikahan Berbasis Online Menggunakan Metode Waterfall (Studi Kasus: Kantor Urusan Agama Kecamatan Mandau-Duri)”, *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi Vol. 2, No. 2*, 2016.
- A.W. Widjaja, *Administrasi Kepegawaian*, Jakarta: Rajawali, 2006.
- Badri, Muhammad Ikhwan, “Evaluasi Kinerja Pegawai untuk Mewujudkan Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance di Kantor Kelurahan Pa’bundukang Kecamatan Plongbangkeng Selatan Kabupaten Talakar”, *Skripsi*, Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2021.
- Darambe, Nasrul, “Manajemen Kantor Urusan Agama Teladan Kecamatan Wolio Kota Baubau”, *Jurnal Pemikiran Islam Vol. 5, No. 1*, 2019.
- Departemen Agama RI, *Tugas-tugas Pejabat Pencatatan Nikah, Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji*, Jakarta: Departemen Agama RI, 2016.
- Dharma, Surya, *Manajemen Kinerja*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Dharma, Surya, *Manajemen Kinerja: Falsafah Teori dan Penerapannya*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- Haryani, Neli, “Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ilir Talo Kabupaten Seluma”, *Skripsi*, Bengkulu: Fakultas Ushuludin dan Dakwah, 2021.
- Hasibuan, Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Bumi Perkasa, 2002.
- <https://bappeda.lampungprov.go.id/berita-sosialisasi-ekinerja-asn-di-bappeda.html>
- <https://bkd.sultengprov.go.id/index.php/2022/09/01/latsar-cpns-untuk-bangun-integritas-moral/>
- <https://bkd.tanjungbalaikota.go.id/penilaian-kinerja-pns/>
- <https://gunungkidul.sorot.co/berita-100680-link.html>
- <https://www.kemenagkotajogja.org/ka-kua-dan-penghulu-se-kota-yogya-studi-banding-ke-kua-paliyan-gn-kidul/>
- <https://www.kemenagkotajogja.org/sosialisasi-kepegawaian-e-kinerja-di-lingkungan-kantor-kemenag-kota-yogyakarta-2018/>

- J. R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*, Jakarta: PT. Grasindo, 2010.
- Jerome, J. Paul, *Mengevaluasi Kinerja Karyawan*, Jakarta: Penerbit PPM, 2001.
- KUA Kecamatan Patuk, *KUA Kecamatan Patuk Melayani dengan Sepenuh Hati*, Gunungkidul: KUA Kecamatan Patuk, 2019.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Bandung: Penerbit Refika Aditama, 2005.
- Moleong, J. Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010.
- Muhaemin, Akmal, “Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Umrah pada PT Fauzi Mulia Bersama Jakarta Barat”, *Sripsa*, Jakarta: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2023.
- Musanef, Rosdakarya, *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, Jakarta: Gunung Agung, 2007.
- Nawawi, Hadari, *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017.
- Ngatiqoh, Jumrotul, *Laporan Aktualisasi Nilai-nilai Dasar Profesi PNS Calon Penyuluh Agama Islam Ahli Pertama*, Gunungkidul: KUA Kecamatan Patuk, 2018.
- Nihayah, Ulin “Efektifitas Cyber Extension Pada Penyuluh Agama di Kota Semarang”, *Jurnal Bimas Islam*, Vol. 13, No. 2, 2020.
- Rivai, Veithzal, dkk, *Islamic Business and Economic Ethics*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Robbins, S. P., *Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT. Indeks, 2006.
- Samodra, Mohamad Rifki, “Pengaruh Penilaian Kinerja Karyawan Terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan di PT. Telkomsel Branch Malang”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, Vol. 6, No. 2, 2018.
- Sastrodiwiryo, B. Siswanto, *Manajemen Tenaga Kerja*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Sastrohadiwiryo, B. Siswanto, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2017.

Umar, Husein, *Evaluasi Kinerja Perusahaan*, Jakarta: Gramedia, 2005.

Vitortika, Afriana “Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Camat Enok Kabupaten Indragiri Hilir”, *Skripsi*, Pekanbaru: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2021.

